

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN TEMUAN**

#### **A. Analisis**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai analisis dan temuan dari hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan pada bab satu. Pada bab empat ini akan dilakukan analisis sesuai dengan tujuan yang telah dibuat yaitu: untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan bagaimana hubungan komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Untuk menjawab dari tujuan tersebut peneliti melakukan penelitian terhadap 99 pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Peneliti melakukan pengambilan data kepada responden melalui penyebaran kuesioner, yang mana telah peneliti sediakan 30 pernyataan yang terdiri dari 15 pernyataan untuk variabel (X) yaitu komunikasi interpersonal dan 15 pernyataan untuk variabel (Y) yaitu kepuasan pemustaka. Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan selama tiga (3) hari, pada tanggal 25-27 Februari 2019 di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Untuk skor penilaian tiap butir pernyataan peneliti memberikan empat alternatif disetiap jawaban yang terdiri dari: Sangat Puas (SP) skornya 5, Puas (P) skornya 4, Cukup Puas (CP) skornya 3, Tidak Puas (TP) skornya 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) skornya 1.

## **B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner kepada 99 responden, peneliti melakukan uji validitas dan uji realibilitas terlebih dahulu kepada 30 responden di luar sampel, agar dapat diketahui valid atau tidak pernyataan yang telah disusun, konsisten dan dapat diandalkan atau tidak pernyataan tersebut. Untuk tingkat uji validitas peneliti menggunakan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan menggunakan rumus *degree of freedom* (df) untuk menentukan  $r_{tabel}$ . Adapun rumusnya yaitu  $df = n - k$ , dimana n ialah jumlah sampel dan k ialah jumlah konstruk (jumlah variabel). Dengan demikian dapat dihitung yaitu  $df = 30 - 2 = 28$  dengan taraf kesalahan 0,1. Jika dilihat pada tabel r (koefisien korelasi sederhana) di dapatkan  $r_{tabel}$  0,306. Jika  $r_{hitung}$  pada setiap butir pernyataan lebih besar daripada  $r_{tabel}$  maka setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan valid, begitupun sebaliknya.

Dalam pengujian uji validitas, peneliti menggunakan program Mc Excel 2007 yang mana dapat dilihat perhitungannya pada tabel berikut:

**Tabel 4.1.**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel (X)**  
**Komunikasi Interpersonal**

No. Butir Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,701	0,306	Valid
2	0,460	0,306	Valid
3	0,350	0,306	Valid
4	0,451	0,306	Valid
5	0,456	0,582	Valid
6	0,441	0,306	Valid
7	0,539	0,306	Valid
8	0,663	0,306	Valid
9	0,669	0,306	Valid
10	0,396	0,306	Valid
11	0,643	0,306	Valid
12	0,779	0,306	Valid
13	0,742	0,306	Valid
14	0,723	0,306	Valid
15	0,651	0,306	Valid

*Sumber data: data primer yang diolah*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai  $r_{tabel}$  jika dilihat dari taraf signifikansi 0,1 ialah 0,306. Jadi dari hasil uji validitas pada setiap butir pernyataan pada variabel (X) komunikasi interpersonal di atas jika dilihat dari  $r_{hitung}$  memiliki nilai yang lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan

kuesioner untuk variabel (X) komunikasi interpersonal semuanya dinyatakan valid.<sup>1</sup>

**Tabel 4.2.**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel (Y)**  
**Kepuasan Pemustaka**

No. Butir Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
16	0,800	0,306	Valid
17	0,674	0,306	Valid
18	0,669	0,306	Valid
29	0,645	0,306	Valid
20	0,556	0,306	Valid
21	0,521	0,306	Valid
22	0,606	0,306	Valid
23	0,472	0,306	Valid
24	0,620	0,306	Valid
25	0,720	0,306	Valid
26	0,548	0,306	Valid
27	0,522	0,306	Valid
28	0,376	0,306	Valid
29	0,614	0,306	Valid
30	0,586	0,306	Valid

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa nilai  $r_{tabel}$  jika dilihat dari taraf signifikansi 0,1 ialah 0,306. Jadi dari hasil uji validitas pada setiap butir pernyataan pada variabel (Y) kepuasan pemustaka di atas jika dilihat dari  $r_{hitung}$  memiliki nilai yang lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa setiap butir pernyataan

---

<sup>1</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Uji Validitas Kuesioner Variabel (X) Komunikasi Interpersonal, 2019.

kuesioner untuk variabel (Y) kepuasan pemustaka semuanya dinyatakan valid.<sup>2</sup>

Sedangkan untuk uji reliabilitas dilakukan perhitungan menggunakan program Mc Excel 2007 dengan rumus *Alpha Cronbach*, yang mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	R <sub>hitung</sub> (nilai <i>Alpha Cronbach</i> )	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Komunikasi interpersonal	0,857	0,60	Reliabel
Kepuasan Pemustaka	0,871	0,60	Reliabel

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan perhitungan pada tabel 4.3 di atas dapat dijelaskan bahwa dilihat dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,60, nilai  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian pada setiap variabel dinyatakan reliabel.<sup>3</sup>

### C. Deskripsi Data Penelitian

Pada tahap ini akan diuraikan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel (X) komunikasi interpersonal dan variabel (Y) kepuasan pemustaka. Data-data pada setiap variabel dalam penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 99 pemustaka yang berkunjung di

<sup>2</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Uji Validitas Kuesioner Variabel (Y) Kepuasan Pemustaka, 2019.

<sup>3</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Uji Reliabilitas, 2019.

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Data-data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan dilakukan perhitungan persentase disetiap item pernyataan. Untuk mengetahui lebih jelas hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden dapat dilihat pada tabel berikut:

### 1. Deskripsi Tanggapan Variabel Komunikasi Interpersonal (X)

Pada variabel (X) komunikasi interpersonal ini terdapat beberapa sub variabel untuk membantu mengetahui seperti apa komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan diantaranya: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

#### a. Deskripsi Tanggapan Sub Variabel Keterbukaan

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator-indikator sub variabel keterbukaan yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.4.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keterbukaan**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	11	42	40	5	1	99	11,11%	42,42%	40,40%	5,05%	1,01%	100%
2	9	45	37	7	1	99	9,09%	45,45%	37,37%	7,07%	1,01%	100%
3	17	34	42	6	0	99	17,17%	34,34%	42,42%	6,06%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>121</b>	<b>119</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>297</b>	<b>12,46%</b>	<b>40,74%</b>	<b>40,07%</b>	<b>6,06%</b>	<b>0,67%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan perhitungan tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap keterbukaan melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) staf

perpustakaan berkenan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka, 2) staf perpustakaan menerima kritik dan masukan dari pemustaka, 3) staf perpustakaan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **12,46%**, **Puas** sebanyak **40,74%**, **Cukup Puas** sebanyak **40,07%**, **Tidak Puas** sebanyak **6,06%**, dan **Sangat Tidak Puas** sebanyak **0,67%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Puas** yaitu **40,74%**.<sup>4</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa melalui sub variabel keterbukaan, staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah memiliki sikap terbuka terhadap pemustaka dalam komunikasi interpersonal.

#### b. Deskripsi Tanggapan Sub Variabel Empati

Berikut ini adalah responden terhadap indikator-indikator sub variabel empati yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.5.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Empati**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	17	40	38	4	0	<b>99</b>	17,17%	40,40%	38,38%	4,04%	0%	<b>100%</b>
2	8	35	49	6	1	<b>99</b>	8,08%	35,35%	49,49%	6,06%	1,01%	<b>100%</b>
3	6	40	44	9	0	<b>99</b>	6,06%	40,40%	44,44%	9,09%	0%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>115</b>	<b>131</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>297</b>	<b>10,44%</b>	<b>38,72%</b>	<b>44,11%</b>	<b>6,40%</b>	<b>0,34%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

<sup>4</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keterbukaan, 2019.

Berdasarkan perhitungan tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap empati, melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) staf perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka, 2) staf perpustakaan mampu untuk mengetahui kesulitan yang sedang dialami pemustaka, 3) staf perpustakaan bersedia mendengar keluhan atau permasalahan yang dihadapi pemustaka, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **10,443%**, **Puas** sebanyak **38,72%**, **Cukup Puas** sebanyak **44,11%**, **Tidak Puas** sebanyak **6,40%**, dan **Sangat Tidak Puas** sebanyak **0,34%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Cukup Puas** yaitu **44,11%**.<sup>5</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa melalui sub variabel empati, staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera selatan memiliki rasa empati yang cukup terhadap pemustaka dalam komunikasi interpersonal.

### c. Deskripsi Tenggapan Sub Variabel Sikap Mendukung

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator-indikator sub variabel sikap mendukung yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

---

<sup>5</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Empati, 2019.

**Tabel 4.6.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Sikap Mendukung**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	15	51	27	5	1	<b>99</b>	15,15%	51,52%	27,27%	5,05%	1,01%	<b>100%</b>
2	13	40	43	2	1	<b>99</b>	13,13%	40,40%	43,43%	2,02%	1,01%	<b>100%</b>
3	13	45	33	8	0	<b>99</b>	13,13%	45,45%	33,33%	8,08%	0%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>136</b>	<b>103</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>297</b>	<b>13,80%</b>	<b>45,79%</b>	<b>34,68%</b>	<b>5,05%</b>	<b>0,67%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah,2019*

Berdasarkan perhitungan tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap sikap mendukung melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) staf perpustakaan memperlakukan pemustaka dengan hormat sewaktu berkomunikasi, 2) staf perpustakaan memberikan dukungan ketika pemustaka berbicara, 3) staf perpustakaan berusaha membantu menyelesaikan permasalahan / kesulitan yang dialami pemustaka, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **13,80%**, **Puas** sebanyak **45,79%**, **Cukup Puas** sebanyak **34,68%**, **Tidak Puas** sebanyak **5,05%**, dan **Sangat Tidak Puas** sebanyak **0,67%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Puas** yaitu **45,79%**.<sup>6</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa melalui sub variabel sikap mendukung, staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah menunjukan sikap mendukung terhadap pemustaka dalam komunikasi interpersonal.

<sup>6</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Sikap Mendukung,2019.

#### d. Deskripsi Tanggapan Sub Variabel Sikap Positif

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator-indikator sub variabel sikap positif yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.7.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Sikap Positif**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	20	36	34	7	2	<b>99</b>	20,20%	36,36%	34,34%	7,07%	2,02%	<b>100%</b>
2	17	49	31	1	1	<b>99</b>	17,17%	49,49%	31,31%	1,01%	1,01%	<b>100%</b>
3	16	47	31	3	2	<b>99</b>	16,16%	47,47%	31,31%	3,03%	2,02%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>132</b>	<b>96</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>297</b>	<b>17,85%</b>	<b>44,44%</b>	<b>32,32%</b>	<b>3,70%</b>	<b>1,68%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan perhitungan tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap sikap positif melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) komunikasi yang dilakukan staf perpustakaan akan menimbulkan pemustaka merasa senang, 2) pemustaka percaya bahwa informasi yang disampaikan oleh staf perpustakaan adalah benar dan akurat, 3) staf perpustakaan menghargai pemustaka ketika berkomunikasi, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **17,85%**, **Puas** sebanyak **44,44%**, **Cukup Puas** sebanyak **32,32%**, **Tidak Puas** sebanyak **3,70%**, dan **Sangat Tidak Puas** sebanyak

**1,68%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Puas** yaitu **44,44%**.<sup>7</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa melalui sub variabel sikap positif, staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah menunjukkan sikap positif terhadap pemustaka dalam komunikasi interpersonal.

#### e. Deskripsi Tenggapan Sub Variabel Kesetaraan

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator-indikator sub variabel kesetaraan yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.8.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kesetaraan**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	20	44	26	7	2	<b>99</b>	20,20%	44,44%	26,26%	7,07%	2,02%	<b>100%</b>
2	11	46	35	6	1	<b>99</b>	11,11%	46,46%	35,35%	6,06%	1,01%	<b>100%</b>
3	12	29	48	9	1	<b>99</b>	12,12%	29,29%	48,48%	9,09%	1,01%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>119</b>	<b>109</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>297</b>	<b>14,48%</b>	<b>40,07%</b>	<b>36,70%</b>	<b>7,41%</b>	<b>1,35%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan perhitungan tabel 4.8 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap kesetaraan melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) staf perpustakaan menampilkan sikap dan perilaku yang baik ketika berkomunikasi dengan pemustaka, 2) ada jarak antara staf perpustakaan dengan pemustaka dalam mengkomunikasikan tentang

<sup>7</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Sikap Positif, 2019.

kesulitan / permasalahan yang dialami pemustaka, 3) staf perpustakaan menunjukkan rasa kebersamaan dan teman yang baik dalam berkomunikasi dengan pemustaka, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **14,48%**, **Puas** sebanyak **40,07%**, **Cukup Puas** sebanyak **36,70%**, **Tidak Puas** sebanyak **7,41%**, dan **Sangat Tidak Puas** sebanyak **1,35%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Puas** yaitu **40,07%**.<sup>8</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa melalui sub variabel kesetaraan, staf perpustakaan Dinas Provinsi Sumatera memiliki sikap kesetaraan dengan pemustaka dalam komunikasi interpersonal.

## 2. Deskripsi Tanggapan Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)

Pada variabel (Y) kepuasan pemustaka ini terdapat beberapa sub variabel untuk membantu mengetahui seperti apa kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan diantaranya: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). untuk mengetahui seperti apa tanggapan responden terhadap beberapa sub variabel di atas akan dijelaskan sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kesetaraan, 2019.

**a. Deskripsi Tanggapan Sub Variabel Bukti Langsung (*Tangibles*)**

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator-indikator sub variabel bukti langsung (*Tangibles*) yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Langsung (*Tangibles*)**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	45	33	17	4	0	<b>99</b>	45,45%	33,33%	17,17%	4,04%	0%	<b>100%</b>
2	50	34	13	2	0	<b>99</b>	50,51%	34,34%	13,13%	2,02%	0%	<b>100%</b>
3	41	34	22	2	0	<b>99</b>	41,41%	34,34%	22,22%	2,02%	0%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>101</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>297</b>	<b>45,79%</b>	<b>34,01%</b>	<b>17,51%</b>	<b>2,69%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan perhitungan tabel 4.9 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap bukti langsung (*Tangibles*) melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) staf perpustakaan berpenampilan rapi dan ramah dalam melayani pemustaka, 2) perpustakaan bersih dan nyaman, 3) fasilitas dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi) di perpustakaan yang memadai, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **45,79%**, **Puas** sebanyak **34,01%**, **Cukup Puas** sebanyak **17,51%**, **Tidak Puas** sebanyak **2,69%**, dan **Sangat Tidak Puas** sebanyak **0%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Sangat Puas** yaitu **45,79%**.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Langsung (*Tangibles*), 2019.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemustaka sangat puas terhadap bukti langsung yang meliputi fasilitas dan perlengkapan yang ada di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

**b. Deskripsi Tanggapan Sub Variabel Keandalan (*Reliability*)**

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator-indikator sub variabel keandalan (*Reliability*) yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.10.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (*Reliability*)**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	15	43	36	4	1	99	15,15%	43,43%	36,36%	4,04%	1,01%	100%
2	10	41	39	7	2	99	10,10%	41,41%	39,39%	7,07%	2,02%	100%
3	13	42	37	7	0	99	13,13%	42,42%	37,37%	7,07%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>126</b>	<b>112</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>297</b>	<b>12,79%</b>	<b>42,42%</b>	<b>37,71%</b>	<b>6,06%</b>	<b>1,01%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan perhitungan tabel 4.10 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap keandalan (*Reliability*) melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) kemampuan staf perpustakaan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dilakukan dengan jelas, tepat dan mudah dipercaya, 2) staf perpustakaan mengutamakan kepentingan pemustaka, 3) staf perpustakaan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang timbul, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **12,79%**, **Puas** sebanyak **42,42%**, **Cukup Puas** sebanyak **37,71%**, **Tidak Puas** sebanyak **6,06%**, dan **Sangat**

**Tidak Puas** sebanyak **1,01%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Puas** yaitu **42,42%**.<sup>10</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa puas dengan keandalan dari staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

**c. Deskripsi Tanggapan Daya Tangkap (*Responsiveness*)**

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator-indikator sub variabel daya tangkap (*Responsiveness*) yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.11.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Daya Tangkap (*Responsiveness*)**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	15	33	44	6	1	<b>99</b>	15,15%	33,33%	44,44%	6,06%	1,01%	<b>100%</b>
2	11	40	38	10	0	<b>99</b>	11,11%	40,40%	38,38%	10,10%	0%	<b>100%</b>
3	11	40	41	6	1	<b>99</b>	11,11%	40,40%	41,41%	6,06%	1,01%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>113</b>	<b>123</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>297</b>	<b>12,46%</b>	<b>38,05%</b>	<b>41,41%</b>	<b>7,41%</b>	<b>0,67%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan perhitungan tabel 4.11 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap Daya Tangkap (*Responsiveness*) melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) staf perpustakaan tanggap untuk membantu pemustaka yang mengalami kesulitan, 2) staf perpustakaan memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka secara cepat, 3) staf

<sup>10</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (*Reliability*), 2019.

perpustakaan mampu memberikan pemahaman kepada pemustaka, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **12,46%**, **Puas** sebanyak **38,05%**, **Cukup Puas** sebanyak **41,41%**, **Tidak Puas** sebanyak **7,41%**, dan **Sangat Tidak Puas** sebanyak **0,67%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Cukup Puas** yaitu **41,41%**.<sup>11</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemustaka cukup puas terhadap daya tangkap yang diberikan staf perpustakaan dalam pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

#### d. Deskripsi Tanggapan Sub Variabel Jaminan (*Assurance*)

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator-indikator sub variabel jaminan (*Assurance*) yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.12.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (*Assurance*)**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	31	31	33	2	2	<b>99</b>	31,31%	31,31%	33,33%	2,02%	2,02%	<b>100%</b>
2	24	45	25	5	0	<b>99</b>	24,24%	45,45%	25,25%	5,05%	0%	<b>100%</b>
3	23	42	29	4	1	<b>99</b>	23,23%	42,42%	29,29%	4,04%	1,01%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>118</b>	<b>87</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>297</b>	<b>26,26%</b>	<b>39,73%</b>	<b>29,29%</b>	<b>3,70%</b>	<b>1,01%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan perhitungan tabel 4.12 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap

<sup>11</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Daya Tangkap (*Responsiveness*), 2019.

jaminan (*Assurance*) melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) staf perpustakaan melayani pemustaka dengan sopan dan ramah, 2) staf perpustakaan berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, 3) staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **26,26%**, **Puas** sebanyak **39,73%**, **Cukup Puas** sebanyak **29,29%**, **Tidak Puas** sebanyak **3,70%**, dan **Sangat Tidak Puas** sebanyak **1,01%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Puas** yaitu **39,73%**.<sup>12</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa puas dengan jaminan yang telah diberikan staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

**e. Deskripsi Tanggapan Sub Variabel Empati (*Emphaty*)**

Berikut ini adalah pernyataan responden terhadap indikator-indikator sub variabel empati (*Emphaty*) yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

---

<sup>12</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (*Assurance*), 2019.

**Tabel 4.13.**  
**Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Empati (*Emphaty*)**

No. Butir Pernyataan	Frekuensi						Persentase					
	SP	P	CP	TP	STP	Total	SP	P	CP	TP	STP	Total
1	16	34	37	10	2	<b>99</b>	16,16%	34,34%	37,37%	10,10%	2,02%	<b>100%</b>
2	10	35	44	8	2	<b>99</b>	10,10%	35,35%	44,44%	8,08%	2,02%	<b>100%</b>
3	20	39	36	2	2	<b>99</b>	20,20%	39,39%	36,36%	2,02%	2,02%	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>108</b>	<b>117</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>297</b>	<b>15,49%</b>	<b>36,36%</b>	<b>39,39%</b>	<b>6,73%</b>	<b>2,02%</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Berdasarkan perhitungan tabel 4.13 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil jumlah keseluruhan dari tanggapan responden terhadap empati (*Emphaty*) melalui ke tiga butir pernyataan yaitu: butir 1) ekspresi yang menyenangkan terlihat di wajah staf perpustakaan saat memberikan pelayanan kepada pemustaka, 2) staf perpustakaan mampu melayani dengan penuh perhatian, 3) staf perpustakaan menjaga hubungan baik dengan pemustaka, didapatkan hasil rata-rata yang menjawab **Sangat Puas** sebanyak **15,49%**, **Puas** sebanyak **36,36%**, **Cukup Puas** sebanyak **39,39%**, **Tidak Puas** sebanyak **6,73%**, dan **Sangat Tidak Puas** sebanyak **2,02%**. Jika dilihat dari perolehan di atas yang paling tinggi hasilnya adalah jawaban **Cukup Puas** yaitu **39,39%**.<sup>13</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa cukup puas terhadap sikap empati yang dimiliki staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

<sup>13</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Empati (*Emphaty*), 2019.

#### **D. Temuan Penelitian**

Temuan penelitian ini akan membahas seperti apa komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, seperti apa kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan bagaimana hubungan komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Temuan dari penelitian akan diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Temuan Penelitian Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Untuk mengetahui seperti apa komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 99 responden, dimana dalam kuesioner tersebut terdapat 15 butir pernyataan dari lima (5) sub variabel komunikasi interpersonal, yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden mengenai komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan rumus skala interval sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Dimana

RS = Rentang Skala

m = Skor tertinggi

n = Sekor terendah

b = Skala penilaian

Jika dilakukan perhitungan, rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan diatas didapatkan rentang skalanya 0,8. Rentang skala 0,8 tersebut dibuatkan skala penilaiannya sebagai berikut:

**Tabel 4.14.**  
**Nilai Interval**

<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
4,24 – 5,04	Sangat Tinggi
3,43 – 4,23	Tinggi
2,62 – 3,42	Sedang
1,81 – 2,61	Rendah
1,00 – 1,80	Sangat Rendah

Untuk mengetahui nilai rata-rata dari komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.15.**

**Analisis Variabel Komunikasi Interpersonal (X)**

<b>No.</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Nilai</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
1	Keterbukaan	3,58	3,62%	Tinggi
2	Empati	3,52	3,56%	Tinggi
3	Sikap Mendukung	3,78	3,82%	Tinggi
4	Sikap Positif	3,73	3,77%	Tinggi
5	Kesetaraan	3,59	3,63	Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>3,64</b>	<b>3,68%</b>	Tinggi

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat dari masing-masing sub variabel yaitu: keterbukaan (yang meliputi sikap menerima masukan orang lain dan berkenan menyampaikan informasi secara terbuka kepada pemustaka) dengan nilai sebesar 3,58 yang termasuk dalam kategori tinggi. Empati (yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada pemustaka) dengan nilai 3,52 yang termasuk dalam kategori tinggi. Sikap mendukung (masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen terselenggaranya interaksi) dengan nilai 3,78 yang termasuk dalam kategori tinggi. Sikap positif (bentuk sikap dan perilaku dalam berkomunikasi untuk interaksi yang efektif) dengan nilai 3,73 yang termasuk dalam kategori tinggi. Dan kesetaraan (pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan dan saling membutuhkan) dengan nilai 3,59 yang termasuk dalam kategori tinggi.

Kemudian hasil rata-rata dari komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebesar 3,64 dengan persentase 3,68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil dari nilai rata-rata tersebut jika diinterpretasikan maka komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan provinsi Sumatera Selatan adalah tinggi, karena berada pada rentang skala 3,43 – 4,23.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Analisis Sub Variabel Komunikasi Interpersonal (X), 2019.

## 2. Temuan Penelitian Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Untuk mengetahui seperti apa kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 99 responden, dimana dalam kuesioner tersebut terdapat 15 butir pernyataan dari 5 sub variabel kepuasan pemustaka, yaitu: Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Untuk mengetahui nilai rata-rata dari kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.16.**

### Analisis Variabel Kepuasan Pemustaka (Y)

No.	Sub Variabel	Nilai	Persentase	Kategori
1	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	4,22	4,27%	Tinggi
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	3,60	3,64%	Tinggi
3	Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	3,54	3,58%	Tinggi
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	3,86	3,91%	Tinggi
5	Empati ( <i>Emphaty</i> )	3,56	3,60%	Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>3,75</b>	<b>3,79%</b>	Tinggi

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat dari masing-masing sub variabel yaitu: bukti langsung (yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi) dengan nilai

sebesar 4,22 yang termasuk dalam kategori tinggi. Keandalan (kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan) dengan nilai 3,60 yang termasuk dalam kategori tinggi. Daya tangkap (keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap) dengan nilai 3,54 yang termasuk dalam kategori tinggi. Jaminan (mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf perpustakaan) dengan nilai 3,86 yang termasuk dalam kategori tinggi. Dan empati (yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan) dengan nilai 3,56 yang termasuk dalam kategori tinggi.

Kemudian hasil rata-rata dari kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebesar 3,75 dengan persentase 3,79%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil dari nilai rata-rata tersebut jika diinterpretasikan maka kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan provinsi Sumatera Selatan adalah tinggi, karena berada pada rentang skala 3,43 – 4,23.<sup>15</sup>

### **3. Temuan Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Untuk mengetahui hasil korelasi antara variabel komunikasi interpersonal (X) dengan variabel kepuasan pemustaka (Y), maka berikut ini akan dianalisa tingkat korelasi antara kedua variabel

---

<sup>15</sup>Hasil Pengolahan Data Primer, Analisis Sub Variabel Kepuasan Pemustaka (Y), 2019.

tersebut. pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* yang merupakan proses analisis yang melibatkan dua variabel yang bertujuan untuk mencari hubungan antara kedua variabel.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ho: Tidak ada hubungan antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Ha: Ada hubungan antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis tersebut adalah dengan menggunakan rumus Korelasi *Product Moment*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Adapun langkah-langkah perhitungan Korelasi *Product Moment* sebagai berikut:

**a. Mencari Nilai Statistik Dasar dengan Tabel Distribusi Frekuensi**

Untuk mengetahui nilai statistik dasar perhitungan korelasi antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan

kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera

Selatan dapat diuraikan berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 4.17.**  
**Hasil Perhitungan Jawaban Variabel X dan Variabel Y**

No Responden	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	33	38	1089	1444	1254
2	57	60	3249	3600	3420
3	57	61	3249	3721	3477
4	64	63	4096	3969	4032
5	65	67	4225	4489	4355
6	62	62	3844	3844	3844
7	54	60	2916	3600	3240
8	45	45	2025	2025	2025
9	62	64	3844	4096	3968
10	55	60	3025	3600	3300
11	45	53	2025	2809	2385
12	50	49	2500	2401	2450
13	48	48	2304	2304	2304
14	46	45	2116	2025	2070
15	61	66	3721	4356	4026
16	50	59	2500	3481	2950
17	54	52	2916	2704	2808
18	54	57	2916	3249	3078
19	67	66	4489	4356	4422
20	62	62	3844	3844	3844
21	38	51	1444	2601	1938
22	49	46	2401	2116	2254
23	39	35	1521	1225	1365
24	55	53	3025	2809	2915
25	48	47	2304	2209	2256
26	65	71	4225	5041	4615
27	49	50	2401	2500	2450
28	45	48	2025	2304	2160
29	55	72	3025	5184	3960
30	40	45	1600	2025	1800
31	66	69	4356	4761	4554
32	70	71	4900	5041	4970
33	75	75	5625	5625	5625
34	60	60	3600	3600	3600
35	63	65	3969	4225	4095
36	54	69	2916	4761	3726
37	47	54	2209	2916	2538
38	50	45	2500	2025	2250
39	62	61	3844	3721	3782
40	44	48	1936	2304	2112
41	57	65	3249	4225	3705
42	45	42	2025	1764	1890
43	35	29	1225	841	1015
44	57	56	3249	3136	3192
45	29	35	841	1225	1015
46	44	49	1936	2401	2156

47	60	60	3600	3600	3600
48	53	50	2809	2500	2650
49	51	52	2601	2704	2652
50	59	61	3481	3721	3599
51	56	58	3136	3364	3248
52	50	50	2500	2500	2500
53	46	45	2116	2025	2070
54	60	59	3600	3481	3540
55	63	71	3969	5041	4473
56	58	62	3364	3844	3596
57	62	66	3844	4356	4092
58	56	58	3136	3364	3248
59	62	67	3844	4489	4154
60	61	57	3721	3249	3477
61	44	39	1936	1521	1716
62	49	49	2401	2401	2401
63	64	66	4096	4356	4224
64	43	48	1849	2304	2064
65	53	63	2809	3969	3339
66	57	69	3249	4761	3933
67	49	52	2401	2704	2548
68	43	50	1849	2500	2150
69	51	49	2601	2401	2499
70	58	55	3364	3025	3190
71	56	57	3136	3249	3192
72	48	48	2304	2304	2304
73	42	41	1764	1681	1722
74	50	50	2500	2500	2500
75	53	52	2809	2704	2756
76	58	56	3364	3136	3248
77	62	73	3844	5329	4526
78	43	50	1849	2500	2150
79	43	39	1849	1521	1677
80	57	60	3249	3600	3420
81	75	72	5625	5184	5400
82	62	66	3844	4356	4092
83	66	72	4356	5184	4752
84	63	61	3969	3721	3843
85	63	60	3969	3600	3780
86	48	49	2304	2401	2352
87	58	54	3364	2916	3132
88	55	56	3025	3136	3080
89	61	68	3721	4624	4148
90	61	64	3721	4096	3904
91	52	56	2704	3136	2912
92	64	63	4096	3969	4032
93	60	55	3600	3025	3300
94	52	52	2704	2704	2704
95	61	61	3721	3721	3721
96	45	52	2025	2704	2340
97	54	65	2916	4225	3510
98	61	64	3721	4096	3904
99	62	64	3844	4096	3968
<b>n = 99</b>	<b>X = 5375</b>	<b>X = 5584</b>	<b>X<sup>2</sup> = 299417</b>	<b>Y<sup>2</sup> = 324100</b>	<b>XY = 310522</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, 2019*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai  $n$  (sampel) = 99, nilai  $\sum X = 5375$ , nilai  $\sum Y = 5584$ , nilai  $\sum X^2 = 299417$ , nilai  $\sum Y^2 = 324100$ , dan nilai  $\sum XY = 310522$ , setelah mengetahui semua nilai tersebut langkah selanjutnya adalah memasukan nilai-nilai ke dalam rumus korelasi *product moment*.

**b. Mencari Nilai Korelasi**

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{(99)(310522) - (5375)(5584)}{\sqrt{\{(99)(299417) - (5375)^2\} \times \{(99)(324100) - (5584)^2\}}} \\
 &= \frac{30741678 - 30014000}{\sqrt{\{29642283 - 28890625\} \times \{32085900 - 31181056\}}} \\
 &= \frac{30741678 - 30014000}{\sqrt{751658 \times 904844}} \\
 &= \frac{727678}{\sqrt{680133}} \\
 &= \frac{727678}{824701} \\
 &= 0,882
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{xy}$  Adalah 0,882. Setelah mendapatkan nilai  $r_{xy}$  maka langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis penelitian kemudian mengkonsultasikan dengan  $r$  *product moment* dan terakhir menginterpretasikan nilai  $r_{xy}$ .

### c. Uji Hipotesis

Setelah diketahui nilai  $r_{xy}$  atau  $r_{hitung}$  sebesar 0,882, maka langkah selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis terhadap kedua variabel dan membuat interpretasi terhadap  $r_{xy}$ . Pengujian hipotesis menggunakan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  yaitu membandingkan signifikansi korelasi pada tingkat kepercayaan 90% atau taraf signifikansi 10% (0,1). Maka diperoleh nilai  $r_{product\ moment}$  pada tabel sebesar 0,256.

Dengan begitu diketahui  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,882 > 0,256$ ), maka ditetapkan bahwa hipotesis dari  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

### d. Menginterpretasi Hasil Analisis

Adapun untuk mengetahui interpretasi tinggi rendahnya hubungan antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada pedoman interpretasi koefisien korelasi berikut:

**Tabel 4.18.**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi<sup>16</sup>**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel interpretasi di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan karena nilai  $r_{xy}$  atau  $r_{hitung}$  sebesar 0,882 berada pada interval korelasi 0,80-1,000.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal staf perpustakaan sangat kuat hubungannya dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Peneliti menyimpulkan bahwasemakin baik komunikasi interpersonal staf perpustakaan semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Sehingga dengan meningkatnya pelayanan komunikasi interpersonal staf perpustakaan akan meningkatkan tingkat kepuasan pemustaka.

---

<sup>16</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h.184.